

## DAFTAR PUSTAKA

- Dibyantoro & Nani Cesimariani. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Haspari Palembang*. Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (Jenius). Vol 2 No.2 Mei 2012.
- Fandy Tjiptono, & Gregorius Chandra 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran. Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Alih Bahasa: Acelia A.H. Jilid I. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2008. Alih Bahasa: Benyamin Molan. Penyunting: Bambang Sarwiji. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: PT. INDEKS.
- Kotler, Philip. 2008. Alih Bahasa: Benyamin Molan. Penyunting: Bambang Sarwiji. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 2. Jakarta: PT. INDEKS.
- Lamb, Charles W; Joseph F. Hair; dan Carl McDaniel. 2001. *Pemasaran*. Alih Bahasa. David Octarevia. Edisi Pertama. Jilid Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Rahayu, Sri. *Aplikasi SPSS Versi 12.00 dalam Riset Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Rangkuti, Freddy. 2004. *Riset Pemasaran*. Cetakan Kelima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, 2006, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Kesembilan, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiono, Ari Budi. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap ( Studi Pada Tamu Hotel Sronдол Indah Semarang )*. <http://eprints.undip.ac.id> ( diakses 10 Januari 2013)
- Supramono & Jony Oktavia Haryanto. 2005. *Desain proposal penelitian dan studi Pemasaran*. Edisi I. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Servis (TQS)*. Edisi IV. Yogyakarta: Andi.

Ubaidillah, Dede, Puji Isyanto, Kosasih. 2012. *Analisis Kualitas Jasa Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Jasa Rental Studio Musik 21 Karawang*. Jurnal Vol. 1 No. 01 Januari 2012.

Yulianto, Arief dan Dwi Ananta Devy. 2010. *Analisis Pengaruh Pelayanan Angkutan Umum Terhadap Pengambilan Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Kota (Sebagai Alternatif Mengatasi Kemacetan di Kota Semarang)*. Eksplanasi Volume 5 Nomor 1 Edisi Maret 2010.

Yusdiana.2008. *Analisis Factor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Memilih Jasa Pengiriman Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Medan*. <http://repository.usu.ac.id> ( diakses 6 Januari 2013).

